



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relaciones interpersonales y desempeño laboral en la
Gerencia de Personas Naturales y Jurídicas de
SUNARP-Sede Lima, 2018.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Patricia Karina Ayala Díaz

ASESOR:

Dr. Abner Chávez Leandro

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección estratégica

LIMA - PERÚ

2019

PÁGINA DEL JURADO



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **AYALA DIAZ, PATRICIA KARINA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

RELACIONES INTERPERSONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA DE PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS DE SUNARP - SEDE LIMA, 2018

Fecha: 30 de enero de 2019

Hora: 8:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Carlos Humberto Fabián Falcón

Firma:

SECRETARIO: Mg. Roberto Santiago Bellido García

Firma:

VOCAL: Dr. Abner Chávez Leandro

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobada por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

..... *Población, muestra*



Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Estilo APA*

.....
Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía, y llenar de bendiciones mi camino y ayudarme a hacer posible mis objetivos.

A mi familia por la paciencia y el amor incondicional que les tengo.

Agradecimiento

A mi asesor de tesis, Dr. Abner Chávez
Leandro Por todo su apoyo e infinita
paciencia en este largo trayecto para logro
de una de mis metas.

A los docentes por el aporte y colaboración
para hacer posible el presente trabajo

Declaratoria De Autenticidad

Yo, **Patricia Karina Ayala Díaz**, estudiante de la escuela de Posgrado. Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo Sede Lima Norte declaro que el trabajo académico titulado “**Relaciones interpersonales y el desempeño laboral en la Gerencia de Personas Naturales y Jurídicas de SUNARP- SEDE Lima 2018**” presentada en 115 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría

Por tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determine el procedimiento disciplinario.

Lima, 12 de Enero del 2019



Patricia Karina Ayala Diaz

DNI N°41417879

PRESENTACIÓN

Presento ante ustedes la tesis titulada: **“Relaciones interpersonales y desempeño laboral en la Gerencia de Personas Naturales y Jurídicas de SUNARP-Sede Lima, 2018”** en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Este trabajo tiene la finalidad de analizar y describir la incidencia de las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personas Naturales y Jurídicas de la SUNARP- Sede Lima, habiéndose utilizado una muestra de 82 trabajadores.

El presente estudio consta de cuatro capítulos pues, en el primero se expone la introducción dentro de la cual se detalla la realidad problemática, los antecedentes de la investigación, las teorías relacionadas al tema, el marco conceptual, la formulación del problema, la justificación, la hipótesis y los objetivos. En el segundo capítulo se presenta el método utilizado en la presente tesis; en el tercero los resultados, en el cuarto la discusión del problema planteado, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto las recomendaciones, en el sétimo las referencias utilizadas a lo largo del desarrollo de la tesis y finalmente los anexos.

En ese sentido, señores integrantes del jurado, se espera que la presente investigación cumpla los requisitos exigidos y alcance su aprobación.

La autora.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	15
1.1. Realidad problemática	16
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Marco conceptual	32
1.5. Formulación del Problema	33
1.6. Justificación del estudio	34
1.7. Hipótesis	35
1.8. Objetivos	35
II. Método	37
2.1. Diseño de investigación	38
2.2. Variables, operacionalización	39
2.3. Población y muestra	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
2.5. Método de análisis de datos	45
2.6. Aspectos éticos	46
III. Resultados	47

IV.	Discusión	60
V.	Conclusiones	65
VI.	Recomendaciones	68
VII.	Referencias	70
VIII.	Anexos	76
	Anexo A: Matriz de Consistencia	77
	Anexo B: Instrumentos	81
	Anexo C: Validez de instrumentos	85
	Anexo D: Matriz de datos	112
	Anexo E: Carta de presentación para aplicar el estudio	116
	Anexo F: Artículo Científico	117
	Anexo G: Turnitin	127

Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Matriz de operacionalización de la variable Relaciones interpersonales	39
Tabla 2 Matriz de operacionalización de la variable Desempeño Laboral	40
Tabla 3 Trabajadores de la Gerencia de Personas Naturales y Jurídicas de SUNARP-Sede Lima	41
Tabla 4 Ficha técnica del instrumento para medir la variable 1: Relaciones Interpersonales	42
Tabla 5 Ficha técnica del instrumento para medir la variable 2: Desempeño Laboral	43
Tabla 6 Validez de contenido del instrumento de la variable Relaciones Interpersonales por juicio de experto	43
Tabla 7 Validez de contenido del instrumento de la variable Desempeño Laboral por juicio de experto	44
Tabla 8 Interpretación del coeficiente de confiabilidad	44
Tabla 9 Fiabilidad de los instrumentos de las variables Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral	45
Tabla 10 Escalas y baremos de la variable Relaciones Interpersonales	45
Tabla 11 Escalas y baremos de la variable Desempeño Laboral	45
Tabla 12 Valores de la correlación Rho de Spearman	46
Tabla 13 Distribución de frecuencias de la variable Relaciones Interpersonales en la Gerencia de Personas Naturales y Jurídicas de SUNARP-Sede Lima, 2018.	48
Tabla 14 Distribución de frecuencias de la dimensión Comunicación en el Gerencia de Personas Naturales y Jurídicas de SUNARP-Sede Lima, 2018.	49
Tabla 15 Distribución de frecuencias de la dimensión Actitudes en el Gerencia de Personas Naturales y Jurídicas de SUNARP-Sede Lima, 2018.	50
Tabla 16 Distribución de frecuencias de la dimensión Trato en el Gerencia de Personas Naturales y Jurídicas de SUNARP-Sede Lima, 2018.	51

Tabla 17 Distribución de frecuencias de la variable Desempeño Laboral en el Gerencia de Personas Naturales y Jurídicas de SUNARP-Sede Lima, 2018.	52
Tabla 18 Distribución de frecuencias de la dimensión Eficacia en el Gerencia de Personas Naturales y Jurídicas de SUNARP-SedeLima, 2018.	53
Tabla 19 Distribución de frecuencias de la dimensión Eficiencia en el Gerencia de Personas Naturales y Jurídicas de SUNARP-SedeLima, 2018.	54
Tabla 20 Distribución de frecuencias de la dimensión Productividad en la Gerencia de Personas Naturales y Jurídicas de SUNARP-Sede Lima, 2018.	55
Tabla 21 Prueba de correlación entre las variables Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral	56
Tabla 22 Prueba de correlación entre la variable Relaciones Interpersonales y la dimensión Eficacia	57
Tabla 23 Correlaciones entre la dimensión Eficiencia y la variable Relaciones Interpersonales	58
Tabla 24 Prueba de correlación entre la variable Relaciones Interpersonales y la dimensión Productividad	59

Índice de figuras

	Página
Figura 1: Niveles de la variable Relaciones Interpersonales	48
Figura 2: Niveles de la dimensión Comunicación	49
Figura 3: Niveles de la dimensión Actitudes	50
Figura 4: Niveles de la dimensión Trato	51
Figura 5: Niveles de la variable Desempeño Laboral	52
Figura 6: Niveles de la dimensión Eficacia	53
Figura 7: Niveles de la dimensión Eficiencia	54
Figura 8: Niveles de la dimensión Productividad	55

Resumen

La presente investigación titulada: “Relaciones interpersonales y desempeño laboral en la Gerencia de Personas Naturales y Jurídicas de SUNARP-Sede Lima, 2018”, tuvo como objetivo determinar si Existe relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personas Naturales y Jurídicas de SUNARP-Sede Lima, 2018.

El diseño de la investigación es de tipo no experimental con diseño descriptivo correlacional y la muestra estuvo constituida por 82 trabajadores de la Gerencia de Personas Naturales y Jurídicas de SUNARP-Sede Lima, 2018. Asimismo, la técnica empleada para recolección de datos fue la encuesta y el instrumento utilizado fue un cuestionario con escalamiento Likert.

Con los resultados obtenidos se concluye que las relaciones interpersonales sí tienen relación con el desempeño laboral, pues existe una correlación positiva alta y significativa entre ambas variables pues el Rho fue de ,898 y el nivel de significancia fue 0,00 es decir, menor a 0,05 al 100%, confirmándose que a mejor relación interpersonal, mayor desempeño laboral.

Palabras claves: Relaciones Interpersonales, desempeño laboral y Eficacia, Eficiencia, Productividad.

Abstract

The present investigation entitled: "Interpersonal relations and labor performance in the Management of Natural and Legal Persons of SUNARP-Sede Lima, 2018", aimed to determine if there is a relationship between interpersonal relationships and the work performance of the employees of the Management of Natural and Legal Persons of SUNARP-Lima Headquarters, 2018.

The research design is of a non-experimental type with descriptive correlational design and the sample was constituted by 82 workers of the Management of Natural and Legal Persons of SUNARP-Sede Lima, 2018. Likewise, the technique used for data collection was the survey and the instrument used was a questionnaire with Likert scaling.

With the obtained results it is concluded that the interpersonal relationships do have relation with the labor performance, because there is a high and significant positive correlation between both variables because the Rho was of, 898 and the level of significance was 0.00 that is, less than 0.05 to 100%, confirming that the better interpersonal relationship, the higher jobperformance.

Keywords: Interpersonal Relations, work performance and Efficiency, Efficiency, Productivity.